

# PRÉVENTION FINANCIÈRE DES OUTILS POUR VOUS INFORMER



---

**L'ACHAT &  
LE PAIEMENT EN LIGNE**

---



**BANQUE FRANÇAISE  
MUTUALISTE**

LA BANQUE DE CHAQUE AGENT DU SECTEUR PUBLIC



Les achats sur internet se sont généralisés : aujourd'hui, deux Français sur cinq achètent en ligne. Acheter et payer en ligne est pratique, rapide et sûr... à condition de respecter quelques règles simples !

### L'ACHAT

Lorsque vous avez fini votre commande, vous êtes dirigé vers une page récapitulant le détail de la commande : le nombre et le prix des articles achetés, les délais et modalités de livraison, les frais supplémentaires éventuels...

Vérifiez que le détail de la commande correspond bien à ce que vous avez acheté. Soyez attentif aux assurances, garanties, accessoires qui sont parfois rajoutés par défaut à la commande !

- ◆ les 3 derniers chiffres figurant au dos de votre carte (cryptogramme visuel).
- ◆ vous pouvez être redirigé vers le site d'une banque pour remplir ces informations. Dans ce cas, le commerçant n'a pas accès aux informations que vous avez saisies.

#### ATTENTION

Si vous achetez sur un site installé hors de l'Union Européenne, vous pourrez difficilement exercer un recours en France en cas de litige. De plus, les droits de douane ne sont pas forcément indiqués à la commande.

### LE PAIEMENT

Lorsque vous avez validé votre commande, vous êtes dirigé vers la page de paiement, où vous devrez remplir les informations suivantes :

- ◆ le type de carte utilisée
- ◆ votre identité
- ◆ le numéro à 16 chiffres de votre carte bancaire
- ◆ la date d'expiration de votre carte
- ◆ les 3 derniers chiffres figurant au dos de votre carte (cryptogramme visuel).

Assurez-vous que la page de paiement qui mentionne les coordonnées du commerçant est sécurisée :

- ◆ présence de l'un des symboles suivants en bas de la fenêtre :
- ◆ adresse commençant par https://

### LA LIVRAISON

À compter de la réception, vous avez un délai de 14 jours pour vous rétracter et renvoyer les produits dans leur emballage d'origine au commerçant, qui devra alors vous rembourser dans les 14 jours.

#### À SAVOIR

**Le paiement par carte bancaire n'est pas le seul moyen de paiement disponible sur internet.** Selon les sites, vous pouvez payer par virement, par chèque, par paiement électronique (du type PayPal), ou par **un numéro spécifique à usage unique délivré par la banque. Ces moyens de paiement vous évitent de saisir votre numéro de carte bancaire.** Pour des paiements réguliers (abonnements), privilégiez le prélèvement au paiement par carte bancaire.

**Prenez garde aux courriers électroniques :** ne répondez pas et ne cliquez pas sur les liens qu'ils contiennent lorsqu'ils vous demandent vos coordonnées bancaires... même si ces courriers semblent provenir de votre banque ou d'un intermédiaire de confiance ! Dans tous les cas, **ne communiquez jamais votre code secret à 4 chiffres.**

- ◆ certificat de sécurité à jour (une fenêtre apparaît si le certificat n'est pas à jour)

Avant de remplir vos informations bancaires, assurez-vous qu'aucune autre fenêtre de votre navigateur n'est ouverte pour éviter le piratage.

Pendant l'opération de paiement, ne cliquez pas sur le bouton "Précédent" de votre navigateur, au risque de commander 2 fois ! Après le paiement, vous devez recevoir une confirmation de commande, directement sur le site et/ou par courrier électronique. Imprimez cette confirmation et conservez-la précieusement !

#### À SAVOIR

Votre ordinateur doit lui aussi être sécurisé ! **Prenez vos précautions :**

- mettez à jour **votre système d'exploitation et votre navigateur internet**
- installez et mettez à jour **un anti-virus, un firewall et un antispyware**
- **protégez votre accès wi-fi** par une clé d'authentification
- **ne payez pas en ligne dans un cybercafé,** car vous ne savez pas si ces précautions ont été respectées.



Avec Paylib en ligne : payez vos achats sur Internet sans saisir les données de votre carte bancaire.



Avec une "e-carte bleue", vous recevez, à chaque achat, un numéro de carte bancaire virtuelle, utilisable uniquement pour cet achat. Ainsi, vous ne saisissez plus votre numéro de carte bancaire personnelle.

**Ce délai ne s'applique pas dans les cas suivants :**

- ◆ voyages
- ◆ biens achetés à des particuliers
- ◆ CD, DVD et logiciels dont l'emballage a été ouvert
- ◆ biens périssables (comme les produits alimentaires)

En cas de retard de plus de 7 jours après la date de livraison maximale prévue, vous pouvez annuler la commande par lettre recommandée avec accusé de réception. Le commerçant doit alors vous rembourser intégralement.

#### ATTENTION

Si vous êtes victime d'une fraude malgré toutes vos précautions, vous devez contester au plus vite les opérations que vous n'avez pas autorisées auprès de votre agence bancaire au plus tard dans un délai de 70 jours pour un paiement hors de l'Espace Economique Européen (EEE) et dans un délai de 13 mois au plus tard après le débit pour un paiement réalisé dans l'EEE. L'EEE regroupe les États de l'Union ainsi que l'Islande, le Lichtenstein et la Norvège. Votre banque devra rembourser immédiatement le montant de l'opération non autorisée et remettre votre compte dans l'état où il se serait trouvé si l'opération litigieuse n'avait pas eu lieu.

**Banque Française Mutualiste** - Société anonyme coopérative de banque au capital de 118 763 309,50 EUR. RCS Paris 326 127 784. Intermédiaire en assurances (ORIAS n°08 041 372). Siège social : 56-60 rue de la Glacière - 75013 Paris.

**Société Générale** - S.A. au capital de 1 066 714 367,50 EUR. RCS Paris 552 120 222. Siège social : 29, boulevard Haussmann - 75009 Paris. Intermédiaire en assurances (ORIAS n°07 022 493).

AR0000624 - 2020 - Crédit Photos : iStock  
Document informatif



# BANQUE FRANÇAISE MUTUALISTE

LA BANQUE DE CHAQUE AGENT DU SECTEUR PUBLIC

**Appel non surtaxé 0 987 980 980**

Du lundi au vendredi de 9 h à 20 h  
et le samedi de 9 h à 14 h